

UNIVERSIDADE FUNDAÇÃO MINEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTURA – FUMEC  
MESTRADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO

**PROJETO DE DISSERTAÇÃO**

INOVAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: APLICAÇÃO DO MODELO TAM/TTF  
PARA AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLE DE AFASTAMENTO NA UFMG.

LEANDRO BARBOZA PERÁCIO

BELO HORIZONTE  
2015

LEANDRO BARBOZA PERÁCIO

INOVAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: APLICAÇÃO DO MODELO TAM/TTF  
PARA AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLE DE AFASTAMENTO NA UFMG.

Projeto de pesquisa apresentado ao Curso de Mestrado Profissional em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento da Universidade FUMEC, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Sistema de Informação e Gestão do Conhecimento.

Área de Concentração: Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento

Linha de pesquisa: Engenharia de processos e sistema.

Orientador: Prof. Luiz Cláudio Gomes Maia

Belo Horizonte  
2015

## RESUMO

O governo federal tem realizado esforços e iniciativas a fim de modernizar e melhorar a eficiência da máquina pública. Dentre essas iniciativas está o incentivo do uso de sistemas de informação por meio do programa de governo eletrônico e o mais recente esforço o decreto nº 8.539, que dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Neste sentido de modernização e melhoria foi desenvolvido um sistema de informação que permite controlar todo o processo de afastamento de servidores da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Porém de nada adianta investir em sistemas de informação sem o mesmo seja efetivamente utilizado e aceito pelos seus usuários. Este trabalho tem como objetivo analisar o uso do sistema de informação para controle de afastamentos da UFMG, por meio da integração dos modelos TAM e TTF, sob a percepção dos usuários que utilizam o sistema como parte de seu processo de trabalho. A pesquisa é classificada como quantitativa, descritiva e exploratória tendo como método de pesquisa o tipo *survey* e como população os funcionários dos setores que participam diretamente do processo de afastamento.

Palavras chave: Sistema de Informação, UFMG, TAM, TTF, Inovação setor público.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de Aceitação de Tecnologia .....	19
Figura 2 - Citações do TAM nos últimos 10 anos.....	19
Figura 3 - Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia.....	23
Figura 4 – Modelo básico TTF.....	24
Figura 5 - Modelo TAM e TTF combinados.....	31
Figura 6 - Modelo proposto TAM e TTF combinados.....	32

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - Lista de programas de inovação ao redor do mundo	17
Quadro 2 – Base teórica do modelo UTAUT	22

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Quantidade de usuários por perfil de acesso ao sistema de afastamento .....	28
Tabela 2-Quantidade de usuários que efetivamente utilizam o sistema .....	29
Tabela 3 – Cronograma .....	35

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APS	<i>Australian Public Service</i>
CNCTI	Conferência Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação
CPPD	Comissão Permanente do Pessoal Docente
DAAD	Divisão de Apoio Administrativo
DAP	Departamento de Pessoal
DCAD	Divisão de Cadastro
DLEG	Divisão de Legislação
DRH	Departamento de Recursos Humanos
EGOV	Governo Eletrônico
EnANPAD	Encontro Nacional de Programas de Pós graduação e Pesquisa em Administração
ICEX	Instituto de Ciências Exatas
IDT	<i>Innovation Diffusion Theory</i>
IFES	Instituições de ensino superior
MM	<i>Motivational Model</i>
MCT	Ministério da Ciência e da Tecnologia
MPCU	<i>Model of PC Utilization</i>
OCDE	Manual de Oslo
PAEP	Pesquisa da Atividade Econômica Paulista
PRORH	Pró-Reitoria de Recursos Humanos
REUNI	Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
SAD	Sistema de apoio à decisão
SCT	<i>Social Cognitive Theory</i>
SI	Sistemas de Informação
TAE	Técnicos administrativos em educação
TAM	Modelo de Aceitação da Tecnologia
TRA	Teoria da ação racional
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TTF	Modelo Ajuste entre a Tarefa e a Tecnologia
TPB	Teoria do Comportamento Planejado
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Aderência ao programa.....	12
1.2 Justificativa.....	13
1.3 Objetivos.....	13
1.3.1 Objetivo geral.....	14
1.3.2 Objetivo específicos.....	14
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1 Governo eletrônico.....	15
2.2 Inovação no setor público.....	16
2.3 Teorias e modelos de aceitação de tecnologia.....	18
2.3.1 Modelo de Aceitação de Tecnologia – TAM.....	18
2.3.2 Teoria Unificada de Aceitação e Utilização de Tecnologias – UTAUT.....	20
2.3.3 TFF – Modelo de ajuste tecnologia-tarefa.....	24
2.4 O sistema de afastamento.....	25
3. METODOLOGIA.....	27
3.1 Caracterização da pesquisa.....	27
3.2 Método de pesquisa.....	28
3.3 Unidade de Análise.....	28
3.3.1 População.....	28
3.3.2 Amostra.....	29
3.4 Delimitação da pesquisa.....	30
3.5 Instrumento de Pesquisa.....	30
3.5.1 Hipóteses.....	32
4. PLANO DA DISSERTAÇÃO.....	34
5. CRONOGRAMA.....	35
REFERÊNCIAS.....	36
ANEXOS.....	41
APÊNDICE.....	43



## 1. INTRODUÇÃO

Em tempos de crise, é cada vez mais necessário que organizações públicas e privadas procurem inovações que permitam fazer mais com menos, ou seja, realizar o mesmo trabalho com menos recursos. Segundo Laudon e Laudon (1999), inovação pode ser definida como a inclusão de melhorias em tecnologia e métodos ou formas de fazer as coisas. Dentre as formas típicas de inovação, a utilização da tecnologia da informação permite a criação de novas possibilidades para o aprimoramento da eficiência organizacional, Kalakota e Robinson (2002). Logo é possível concluir que uma das ferramentas que podem auxiliar no desafio da inovação é a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Tentando aproveitar os benefícios do uso das TICs, no ano 2000, foi lançado o programa de Governo Eletrônico no Brasil (EGOV). O EGOV tem como princípio básico a utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação. Os principais objetivos desse programa são basicamente: aprimorar a qualidade dos serviços prestados, promover a interação com empresas e indústrias e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso a informação e a uma administração mais eficiente.

Seguindo no sentido de modernização e melhoria da administração pública, no dia 08 de outubro de 2015, foi oficializado o decreto nº 8.539, que dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. O objetivo do decreto é promover a adoção de meios eletrônicos para a realização de processos administrativos garantido segurança, agilidade, transparência e economicidade. Além de ampliar a sustentabilidade ambiental no âmbito da gestão dos órgãos públicos.

Com o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação é possível desenvolver sistemas e criar meios e mecanismos que sejam inovadores e permitam realizar o mesmo trabalho utilizando menos recurso humano, financeiro, em menos tempo e com mais confiabilidade na informação. Pensando nesses benefícios, foi desenvolvido um sistema de informação que permite controlar todo o

processo de afastamento de servidores da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

Processo de afastamento são os trâmites ou fluxos necessários que uma solicitação afastamento precisa para ser autorizado. A partir do momento em que um servidor público solicita um afastamento, essa solicitação passará por verificações de informações e autorizações, até que a solicitação seja finalmente autorizada. A regulamentação de afastamento dos servidores públicos federais está disposto em leis e decretos dentre as quais se destaca a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro 1990 e o Decreto de nº 1.387, de 7 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o afastamento do País de servidores civis da Administração Pública Federal, e dá outras providências.

O sistema de afastamentos, foi originado de uma parceria entre o Instituto de Ciências Exatas (ICEX) e a Pró-Reitoria de Recursos Humanos (PRORH) da UFMG. Foi desenvolvido durante o período de agosto de 2011 a março de 2013, porém, até hoje são realizadas novas implementações e manutenções. Seu surgimento, se deve ao grande volume de afastamentos que são realizados pelos servidores da universidade e diante de um processo complexo que exige verificações, reuniões e aprovações. Foi criado um projeto para desenvolvimento de um sistema que permitisse controlar os afastamentos dos servidores de toda a universidade. Apesar do sistema estar em pleno funcionamento desde 2013 e já ter registrado em sua base de dados 10.258 afastamentos. O mesmo ainda não foi oficializado formalmente para toda universidade sendo que seu uso fica a critério de cada unidade.

Diante do exposto acima, este trabalho será de bastante relevância, pois, dará subsídios para avaliação por parte dos gestores da universidade, das percepções dos usuários em relação ao sistema de afastamento. Segundo Bokhari (2005) um sistema de informação pode ser considerado bem sucedido se satisfaz as necessidades de seus usuários e alcança os objetivos da organização. Outra importante contribuição será para área acadêmica, pois, o acúmulo de conhecimentos depende cada vez mais da integração entre estudos anteriores e as novas descoberta empíricas, King e He (2005).

Contudo de nada adianta investir em Sistemas de Informação (SI) sem o mesmo seja efetivamente utilizado e aceito pelos seus usuários. Logo este trabalho será norteado pela seguinte questão de pesquisa: Qual a percepção dos usuários finais dos principais setores participantes do fluxo do processo de afastamento da UFMG quanto ao uso do Sistema de Afastamento?

Esta pesquisa pode ser classificada como quantitativa, descritiva e exploratória. O presente estudo é considerado quantitativo, pois procura medir o grau em que algo está presente, o que nessa pesquisa significa medir a percepção dos usuários finais sobre sistema de afastamento dos diversos setores e departamentos envolvido no processo. Classifica-se também como uma pesquisa descritiva, uma vez que procura descobrir quais situações, atitudes ou opiniões estão ocorrendo na população estudada, tendo por objetivo descobrir fatos e não testar teorias, prática esta adequada à obtenção de respostas à questão de pesquisa proposta Babbie (1999). O método de pesquisa que será empregado é do tipo *survey*. Os modelos que foram selecionados para a pesquisa foram: Modelo de Aceitação da Tecnologia (TAM) e Modelo Ajuste entre a Tecnologia e a Tarefa (TTF). Esses modelos foram selecionados devido a melhor capacidade de explicação na aceitação de sistemas de informação, Dishaw e Strong (1999). A população e amostra da pesquisa será constituída de todos os funcionários dos setores que participam diretamente do processo de afastamento.

## **1.1 Aderência ao programa**

Esta pesquisa está vinculada ao Mestrado Profissional em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento da Universidade FUMEC, aborda a percepção dos usuários de um sistema de informação na Universidade Federal de Minas Gerais, envolve temas como sistema de informação, inovação e soluções que lidam com processamento e recuperação da informação, sendo portanto, uma pesquisa interdisciplinar. Cabe salientar que conforme é corroborado por Löbner; Visentini; Ferreira (2011), a área de Sistemas de Informação apresenta limites muito tênues, o que por se só, já lhe fornecer um caráter multidisciplinar. A exemplo desta afirmação pode-se citar o uso de teorias advindas da psicologia como a Teoria da ação racional – TRA e a Teoria do Comportamento Planejado – TPB que são bases teóricas para os modelos de aceitação de tecnologia.

Portanto, este trabalho está inserido na linha de pesquisa de Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento e se enquadra na trilha de pesquisa T5 - Engenharia de processos e sistema, onde estuda sistemas e aplicações que lidam com banco de dados. Esse estudo se baseia no levantamento de dados sob percepção dos usuários de um sistema de informação .

## 1.2 Justificativa

Desde de o ano 2000, o governo federal tem realizado grandes esforços para melhorar a qualidade e eficiência dos serviços públicos prestados com a utilização das TICs. Prova desse esforço foi a criação de programas como EGOV, que priorizam o uso das tecnologias da informação e comunicação para democratizar o acesso à informação, visando ampliar não só o debate e a participação popular na construção das políticas públicas, como também aprimorar a qualidade dos serviços e informações públicas prestadas conforme é explicado na página do governo eletrônico (EGOV, 2000).

De nada adianta investir em sistemas de informação, se o mesmo não pode ser mensurado e avaliado. Com essa mesma problemática o brasileiro desenvolveu o Projeto de Indicadores e Métricas para Avaliação de E-serviços, cujo objetivo é realizar a avaliação anual de serviços públicos prestados por meios eletrônicos. Porém, conforme pode ser visto em E-Serviços (2007), “os indicadores identificados pressupõem uma visão de governo eletrônico orientada ao cidadão”, deixando de lado a percepção dos usuários de sistemas de gestão interna. Assim como é importante, avaliar a percepção dos cidadãos em relação aos E-serviços prestados pelo governo, é de suma importância avaliar a percepção dos usuários dos sistemas de gestão interna.

Logo, torna-se importante avaliar a percepção dos usuários do sistema de afastamento da Universidade Federal de Minas Gerais, pois, apesar de já estar em produção, o mesmo ainda não foi oficializado. Mensurando a percepção dos usuários, será possível visualizar o que pode ser melhorado, além de fornecer um importante *feedback* aos gestores quanto à aceitação e avaliação do sistema por parte de seus usuários. Para a área acadêmica este projeto se justifica, pois, contribuirá com novos conhecimentos à literatura de avaliação de sistemas de informação.

### 1.3 Objetivos

Os objetivos da pesquisa são de extrema importância para um trabalho, pois, são por meio deles que se define aonde se quer chegar, o que se pretende mostrar, explicar ou comprovar. Diante do exposto, a seguir são apresentados o objetivos geral e os objetivos específicos do trabalho;

#### *1.3.1 Objetivo geral*

O objetivo principal deste trabalho é analisar o uso do sistema de informação para controle de afastamentos da UFMG, por meio da integração dos modelos TAM e TTF, sob a percepção dos usuários que utilizam o sistema como parte de seu processo de trabalho.

#### *1.3.2 Objetivo específicos*

- a) adaptar e aplicar os modelos TAM-TFF para avaliar a percepção dos usuários que utilizam o Sistema de Afastamento como parte de sua rotina de trabalho.
- b) Identificar quais fatores tem maior impacto na aceitação do sistema.
- c) Identificar a relação entre o fator experiência com utilidade percebida e facilidade de uso;
- d) Identificar a relação entre o fator ajuste tecnologia e a tarefa com o fator uso atual;
- e) analisar os resultados aferidos.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo é destinado a realizar uma revisão bibliográfica dos seguintes temas: Sistemas de Informação, Governo Eletrônico, Inovação em organizações pública, Teorias e modelos de aceitação de tecnologia e uma sucinta explicação sobre o sistema de afastamento. Uma revisão desses temas é necessária para uma melhor compreensão da pesquisa.

### 2.1 Governo eletrônico

Conforme descrito por Egovbr (2000), o programa de Governo Eletrônico no Brasil tem como princípio a utilização das modernas TICs para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções. Tem como diretrizes básicas três frentes fundamentais: a primeira é junto ao cidadão, a segunda na melhoria da sua própria gestão interna e a terceira na integração com parceiros e fornecedores.

Segundo Holmes (2001), governo eletrônico é a utilização da tecnologia da informação, para produzir e distribuir serviços públicos de modo mais conveniente do que a maneira tradicional, sendo voltada para a população, com melhor relação custo-benefício, de forma diferenciada e melhor. O foco principal do governo eletrônico no Brasil é aprimorar a qualidade dos serviços prestados; promover a interação com empresas e indústrias; e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso a informação e a uma administração eficiente, Egovbr (2000).

Heeks (2000), *apud* Gant e Gant (2003) identificou três os principais fatores que construíram com este fenômeno de governo eletrônico: (1) um aumento insustentável de gastos públicos que não produz serviços eficientes para os cidadãos (devido a desperdícios, atrasos, problemas gerenciais, corrupção e métodos de administração ultrapassados), (2) o ressurgimento da filosofia neoliberal, que enfatiza a eficiência, a competição e as regras de mercado, além da necessidade de tornar o modo de operação do Estado próximo das empresas privadas, (3) o rápido desenvolvimento da

tecnologia da informação e a crescente consciência do valor dos sistemas de informação.

Em tempo de crise financeira como a que vivenciamos hoje, o governo eletrônico se apresenta como uma ótima ferramenta que pode ajudar o governo a reduzir custos, melhorar serviços, auxiliar na comunicação com os cidadãos e prover informações que auxiliem nas tomadas de decisão.

## **2.2 Inovação no setor público**

Segundo Laudon e Laudon (1999), inovação pode ser definida como a inclusão de melhorias em tecnologia e melhores métodos ou formas de fazer as coisas. Uma das formas típicas de inovação é a utilização da tecnologia da informação para a criação de novas possibilidades, (KALAKOTA e ROBINSON, 2002).

A inovação, é um assunto que tem sido cada vez mais discutido na literatura, tanto no setor público, quanto no setor privado. Prova disso é o crescente número de publicações realizadas nos eventos conforme é explicado pelos autores Muylder *et al.* (2013), “a partir de meta estudo realizado de 2007 a 2011 nos anais do evento EnANPAD (Encontro Nacional de Programas de Pós-graduação e Pesquisa em Administração) dentre os 4583 artigos publicados foram 29 que citam os temas inovação e setor público”;

Um avanço importante na elaboração de indicadores de inovação e da atividade tecnológica das empresas ocorreu na década de noventa, com o desenvolvimento de metodologia para pesquisas de inovação (OCDE, 1997); No Brasil, a experiência com pesquisas de inovação se iniciou com a realização da PAEP/Seade (Pesquisa da Atividade Econômica Paulista). Trata-se de pesquisa aplicada na indústria de transformação paulista, com referência ao período 1994/96, que cobriu cerca de 10.000 empresas com cinco e mais empregados. Apesar da variação das características estatísticas das pesquisas de inovação, elas permitem situar o desempenho inovador das empresas de diferentes países. (BRASIL, 2001a. p.128).

Em 2001 foi elaborado o Livro Verde pelo Ministério da Ciência e da Tecnologia (MCT), apresentando a importância da inovação em seu título: “Ciência, tecnologia e inovação: desafio para a sociedade brasileira” (Brasil, 2001). Este livro foi utilizado como referência para as discussões da Conferência Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação (CNCTI), realizadas neste mesmo ano.

A questão da inovação é um tema que está sendo levado a sério em diversas partes do mundo. O

Quadro 1 apresenta iniciativas de organizações públicas de diferentes locais do mundo que estruturaram a inovação para ela prover diferentes tipos de resultados, seja novos serviços, melhorias na qualidade, reduções de custo ou eficiência na gestão dos recursos públicos.

<b>Projeto</b>	<b>Descrição</b>
iGov SP – São Paulo – Brasil	A Rede Paulista de Inovação em Governo foca na melhoria dos serviços públicos e da gestão do estado de São Paulo. Através da gestão do conhecimento e inovação promove diferentes iniciativas para criar as condições para que a inovação ocorra nos órgãos públicos estaduais.
Public Sector Innovation – Australia	Programa de inovação voltado para os servidores federais do governo da Austrália (Australian Public Service (APS)). Disponibiliza um conjunto de ferramentas para serem utilizados nos diferentes departamentos e regiões do país. Além disso, promove eventos para disseminar a importância do tema no setor público e coordena uma rede de agentes públicos.
Futurs Publics – França	Programa federal voltado para modernizar a atuação do serviço público na França. Lançado em 2013 promove o espírito de inovação nas organizações públicas através de seminários, metodologia, cooperação e projetos piloto de serviços inovadores.
Laboratorio de Innovacion Pública – Corfo – Chile	Criado recentemente pelo governo federal do Chile, o Laboratório entrará em funcionamento no final deste ano e estará encarregado de conduzir e projetos inovadores que venham melhorar a produtividade e serviços públicos. É um espaço para promover a inovação dentro do setor público.
SF Mayor’s Office of Civic Innovation – San Francisco – Estados Unidos	Conjunto de iniciativas da prefeitura de San Francisco para conectar a inovação com o serviço público. Projetos como ImproveSF, Mayor’s Innovation Roundtables, SF Open Law, Living Innovation Zone e outros visam criar o ecossistema para a inovação, melhorando serviços públicos e a atuação da prefeitura.
Centre for Public Service Innovation – África do Sul	Criado pelo governo federal do país africano, visa facilitar a geração de novas ideias permitindo que pilotos sejam realizados no âmbito da administração pública. Busca criar uma cultura de inovação no setor público.
Mind Lab – Dinamarca	Vinculado ao governo federal, o Mind Lab é uma unidade de desenvolvimento de projetos inovadores para melhorar os serviços públicos em parceria com a comunidade. Além dos programas possui também um espaço físico de criação e desenvolvimento de inovações.

Quadro 1-Lista de programas de inovação ao redor do mundo. Fonte: SCHERER, (2015)



## 2.3 Teorias e modelos de aceitação de tecnologia

A cada dia que passa a quantidade de informação produzida em um ambiente organizacional torna-se praticamente impossível de ser administradas sem o auxílio de um sistema de informação. Consequentemente aumenta o interesse de pesquisadores e organizações em prever e avaliar a aceitação de uma nova tecnologia da informação. Corroborando com esta ideia Venkatesh *et. al.* (2003), afirma que explicar aceitação de novas tecnologias é uma das áreas de pesquisa dentro de SI que mais tem recebido atenção dos pesquisadores. O autor ainda diz que mesmo que uma inovação tecnológica melhore a produtividade, ela precisa ser aceita e efetivamente utilizada pelos funcionários da organização.

Diante do exposto, este trabalho torna-se essencial para verificar os motivos da aceitação ou rejeição do sistema de controle de afastamento da UFMG, pois, uma das causas de insucesso, dos sistemas de informação é a não aceitação por parte dos usuários, Dias (2002).

Desde a década de oitenta pesquisadores tem concentrado esforços em desenvolver e testar modelos que ajudem a prever o uso de sistemas de informação Legris *et. al.* (2003); Venkatesh *et. al.* (2003). O estudo sobre comportamento dos usuários em relação ao uso dos sistemas de informação tem sido analisado por diferentes perspectivas, a exemplo, pode-se citar os modelos que considera que o uso é determinado pelo comportamento das pessoas Ajzen e Fishbein (1973), Ajzen (1991), Davis (1989) e os modelos que o uso dos SI é determinado pelo ajuste entre a tecnologia e tarefa executada pelos indivíduos Vessey (1991) e Goodhue (1995).

A seguir são apresentados e analisados os modelos de aceitação de tecnologia, considerados relevantes para este trabalho.

### 2.3.1 Modelo de Aceitação de Tecnologia – TAM

O modelo de Aceitação de tecnologia ou *Technology Acceptance model*, surgiu nos anos 80 devido a necessidade de empresas de tecnologia da informação (TI) em avaliar, o potencial de mercado para novos produtos, Davis e Venkatesh (1996).

O modelo foi desenvolvido por Davis (1986) e visa compreender a relações entre variáveis externas de aceitação de usuários e o uso real da tecnologia. Para estudar essa relação o autor utiliza dois

fatores determinantes. Primeiro que pessoas tendem a usar ou não uma aplicação se acreditarem que a mesma as ajudará a realizar suas atividades melhor, logo, esta hipótese refere-se a primeira variável de utilidade percebida. Porém mesmo acreditando que uma aplicação é útil, o usuário pode acreditar que é uma aplicação difícil de usar e que os benefícios em usá-la são superados pelo esforço e dificuldades de uso, ou seja, além da utilidade percebida, o uso é influenciado pela facilidade de uso percebida. Na figura 1, é possível verificar o modelo apresentado por Davis, (1989).

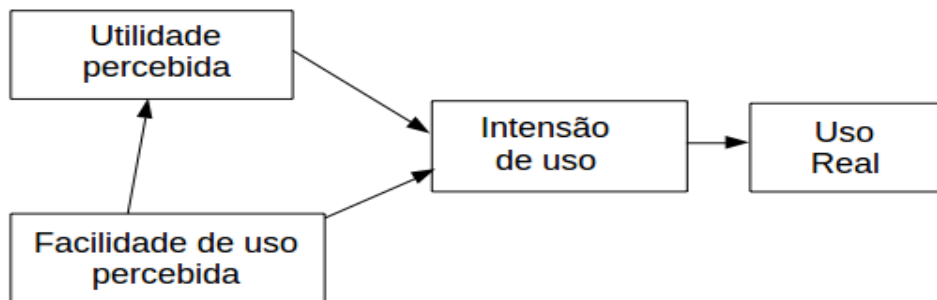


Figura 1-Modelo de Aceitação de Tecnologia. Fonte: Adaptado de Davis, (1986, P24)

Davis (1989) define utilidade percebida como grau pelo qual a pessoa acredita que usando um sistema particular pode melhorar o desempenho de o seu trabalho; já facilidade de uso percebida é definido como a expectativa pela qual o usuário acredita que ao utilizar uma aplicação pode se isentar do esforço físico ou mental ao desempenhar suas atividades.

Com o passar dos anos o TAM tornou-se um dos mais modelos mais aceito e utilizado pelos estudiosos da área. Prova desse crescimento pode ser verificado na Figura 2 que apresenta o número crescente de citações do modelo durante os últimos anos de 1996 a 2016.

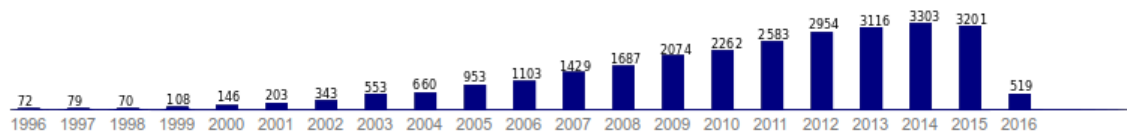


Figura 2-Citações do TAM nos últimos 10 anos. Fonte:Disponível em:[https://scholar-google-com-br.ez27.periodicístico/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=pt-BR&user=oXyWrfcAAAAJ&citation\\_for\\_view=oXyWrfcAAAAJ:u5HHmVD\\_uO8C](https://scholar-google-com-br.ez27.periodicístico/citations?view_op=view_citation&hl=pt-BR&user=oXyWrfcAAAAJ&citation_for_view=oXyWrfcAAAAJ:u5HHmVD_uO8C). Acessado em: 10 de abr. 2016

Baseado nos dados apresentados é possível concluir que o modelo de aceitação de tecnologia desenvolvido por Davis (1986) possui uma forte base teórica e amplo apoio empírico, pois já foi utilizado em diferentes tipos de aplicações, populações e situações, Davis (1986), Lederer; Maupin

(2000), Saleh (2004), Costa Filho; Pires; Hernandez (2007). Portanto esse foi o motivo de tê-lo escolhido como um dos modelos a serem utilizados nesta pesquisa.

### 2.3.2 Teoria Unificada de Aceitação e Utilização de Tecnologias – UTAUT

Segundo Venkatesh *et. al.* (2003), entender como e porque as pessoas aceitam ou rejeitam uma nova tecnologia tem sido pesquisado por diferentes linhas de pesquisa. Existe linhas de pesquisas que focam na aceitação individual de tecnologia pela intensão de uso ou utilização como variáveis dependentes Davis *et. al.* (1989), outras já focam no sucesso das implementação a nível organizacional Leronard-Barton e Deschamps (1988) e outras no ajuste entre tarefa e tecnologia GoodHue (1995), Goodhue e Thompson (1995).

Diante da variedade de teorias expostas, Venkatesh *et. al.* (2003) propõe um modelo unificado de aceitação e utilização de tecnologia, com o objetivo de entender o uso como variável dependente e o papel da intenção de uso como preditor do comportamento de uso.

O modelo é constituído por trinta e dois constructos que se encontram em oito modelos previamente estudados e analisados. O Quadro 2 apresenta os modelos que serviram de base teórica para o desenvolvimento do UTAUT.

<b>Theory of Reaseoned Action (TRA) – Fishbein, Ajzen (1975)</b>	<b>Constructos</b>	<b>Definições</b>
Teoria da área de psicologia, sendo uma uma das mais importantes e influentes teorias preditoras de comportamento humano.	* Atitude em relação ao comportamento	Percepções da pessoa se é positivo ou negativo realizar um determinado comportamento, Fishbein e Ajzen (1975).
	* Norma subjetiva.	Percepções da pessoa que muitas pessoas que são importantes para ele acham que ele deveria ou não realizar o comportamento em questão, Fishbein e Ajzen (1975).
<b>Tecnology Acceptance Model (TAM) – Davis (1989)</b>	<b>Constructos</b>	<b>Definições</b>
TAM utiliza o TRA como base teórica mas é adaptado para o contexto de SI, foi projetado para prever o uso e aceitação de tecnologia de informação no trabalho. O modelo TAM 2 estende	Utilidade Percebida	Grau em que a pessoa acredita que usando um SI aumentará seu desempenho no trabalho, Davis (1989).
	Facilidade de uso percebida	Grau que a pessoa acredita que usando um SI estará livre de esforço Davis (1989).
	Norma Subjetiva	Adaptado do TRA. Incluído no TAM2 apenas.

o TAM incluindo normas subjetivas como um preditor de intenção adicional nos caso de ambientes em que o uso é obrigatório Venkatesh e Davis (2000).		
<b>– Vallerand (1997)</b>	<b>Constructos</b>	<b>Definições</b>
Modelo da área de psicologia que tem sido revisado e adaptado a modelos específicos. No contexto de SI, Davis <i>et. al.</i> (1992) utilizaram esta teoria para estender a adoção e uso de novas tecnologias.	Motivações Extrínsecas	Percepção que o usuário irá realizar atividades que produz melhores resultados, Davis <i>et. al.</i> (1992).
	Motivações Intrínsecas	Percepção que o usuário irá realizar uma atividade sem nenhum esforço adicional, Davis <i>et. al.</i> (1992).
<b>Theory of Planned Behavior (TPB) – Ajzen (1991)</b>	<b>Constructos</b>	<b>Definições</b>
TPB estende TRA adicionando o constructo de controle comportamental percebido. No TPB, controle comportamento percebido é colocado como um determinante adicional da intenção e uso.	Atitude em relação ao comportamento	Adaptado do TRA
	Norma subjetiva	Adaptado do TRA
	Controle comportamental percebido	Percepção de facilidade ou dificuldade em realizar um comportamento. No contexto de SI é a percepção de restrições externas ou internas sobre o comportamento Taylor e Todd, (1995b);
<b>TAM e TPB Combinados – Taylor and Todd (1995a)</b>	<b>Constructos</b>	<b>Definições</b>
Este modelo combina os preditores de TPB e utilidade percebida do TAM fornecendo um modelo híbrido.	Atitude em relação ao comportamento	Adaptado de TRA/TPB
	Norma Subjetiva	Adaptado de TRA/TPB
	Controle comportamental percebido	Adaptado de TRA/TPB
	Utilidade percebida	Adaptado do TAM
<b>Model of PC Utilization (MPCU) – Thompson (1991)</b>	<b>Constructos</b>	<b>Definições</b>
Derivada da Teoria do Comportamento Humano de Triadis (1977), adaptado e refinado por Thompson <i>et. al.</i> (1991) para o contexto de SI para prever o uso de computadores.	Ajuste ao trabalho	Grau no qual o indivíduo acredita que usando uma tecnologia pode melhor o desempenho no trabalho, Thompson <i>et. al.</i> (1991).
	Complexidade	Grau no qual uma inovação é percebida com relativa dificuldade de entender e usar, Thompson <i>et. al.</i> (1991).
	Consequências de longo prazo	Resultados que benefícios no futuro, Thompson <i>et. al.</i> (1991).
	Afeto em relação ao uso	Sentimentos de prazer, depressão, desgosto ou ódio associados pelo indivíduo a uma ação em particular, Thompson <i>et. al.</i> (1991).
	Fatores sociais	Internalização feita pelo indivíduo sobre a cultura subjetiva do seu grupo de referencia, Thompson <i>et. al.</i> (1991).
	Condições facilitadores	Fatores objetivos no ambiente que os observadores concordam que é uma ação fácil de realizar. Exemplo: Fornecer suporte a usuários de PCs pode ser um tipo de condição facilitadora

		que pode influência na utilização do sistema Thompson <i>et. al.</i> (1991).
<b>Innovation Diffusion Theory (IDT) – Rogers (1995)</b>	<b>Constructos</b>	<b>Definições</b>
Fundamentada na sociologia, tem sido usada desde 1960 para estudar uma variedade de inovações. Na área de SI, Moore e Benbasat (1991) adaptaram o IDT para estudos de aceitação individual de tecnologia.	Vantagem Relativa	Grau em que uma inovação é percebida como sendo melhor que a anterior, Moore e Benbasat (1991).
	Facilidade de uso	Grau em que uma novação é percebida como sendo difícil de usar, Moore e Benbasat (1991).
	Imagem	Grau em que o uso da inovação é percebida
	Visibilidade	Grau em que usar uma inovação é percebido que melhora a imagem ou status da pessoa em um de sistema social, Moore e Benbasat (1991).
	Compatibilidade	Grau em que uma inovação é percebida como sendo consistente com as necessidades, valores e experiências passada dos potenciais usuários, Moore e Benbasat (1991).
	Demonstrabilidade nos resultados	Grau em que os resultados de uma inovação são tangíveis e observáveis, Moore e Benbasat (1991).
	Voluntariedade de uso	Grau em que uma inovação é percebida como sendo de uso voluntário, Moore e Benbasat (1991).
<b>Social Cognitive Theory (SCT) – Bandura (1986)</b>	<b>Constructos</b>	<b>Definições</b>
É considerada uma das mais poderosas teoria de comportamento humano social e cognitivo. O modelo SCT foi estendido para o contexto de utilização de computadores por Compeau <i>et. al.</i> (1995b), devido a natureza do modelo e suas bases teóricas os autores expandiram o modelo para avaliar a acetação e uso da tecnologia de modo geral.	Expectativa de resultado no desempenho	Expectativa de desempenho em relação aos resultados de um trabalho, Compeau e Higgings, (1995b)
	Expectativa de resultado pessoal	Expectativa individual associadas à estima e ao senso de realização, Compeau e Higgings, (1995b).
	Auto eficacia	Julgamento da capacidade de usar uma tecnologia para realizar uma determinada tarefa.
	Afeto	Uma combinação pessoal para um comportamento em particular ex: usar computador.
	Ansiedade	Emoções e reações ao realizar um comportamento, ex: durante o uso do computador.

Quadro 2 – Base teórica do modelo UTAUT. Fonte: Adaptado de Venkatesh *et.al.* (2003).

Após analisado os constructos, Venkatesh *et al.*, (2003), chega ao modelo apresentado na Figura 3, esse modelo apresenta oito constructos considerados fundamentais ao proposito de determinar a intenção de uso e uso de tecnologias nas organizações. Os constructos: Expectativa de Desempenho, Expectativa de Esforço, Influência social e Condições facilitadoras são considerados fatores determinantes, ou seja, influenciam diretamente a intenção e uso das tecnologias, e os outros quatro fatores: Gênero, Idade, Experiência e Uso Voluntário, são fatores moderadores, ou seja não

influenciam, diretamente, a Intenção de Uso ou Uso real. Segundo Venkatesh *et. al.* (2003), Intenção de uso é o grau em que o utilizador pretende ou tem intenção de utilizar o sistema num futuro próximo e o Uso é grau de uso real do sistema pelo utilizador.

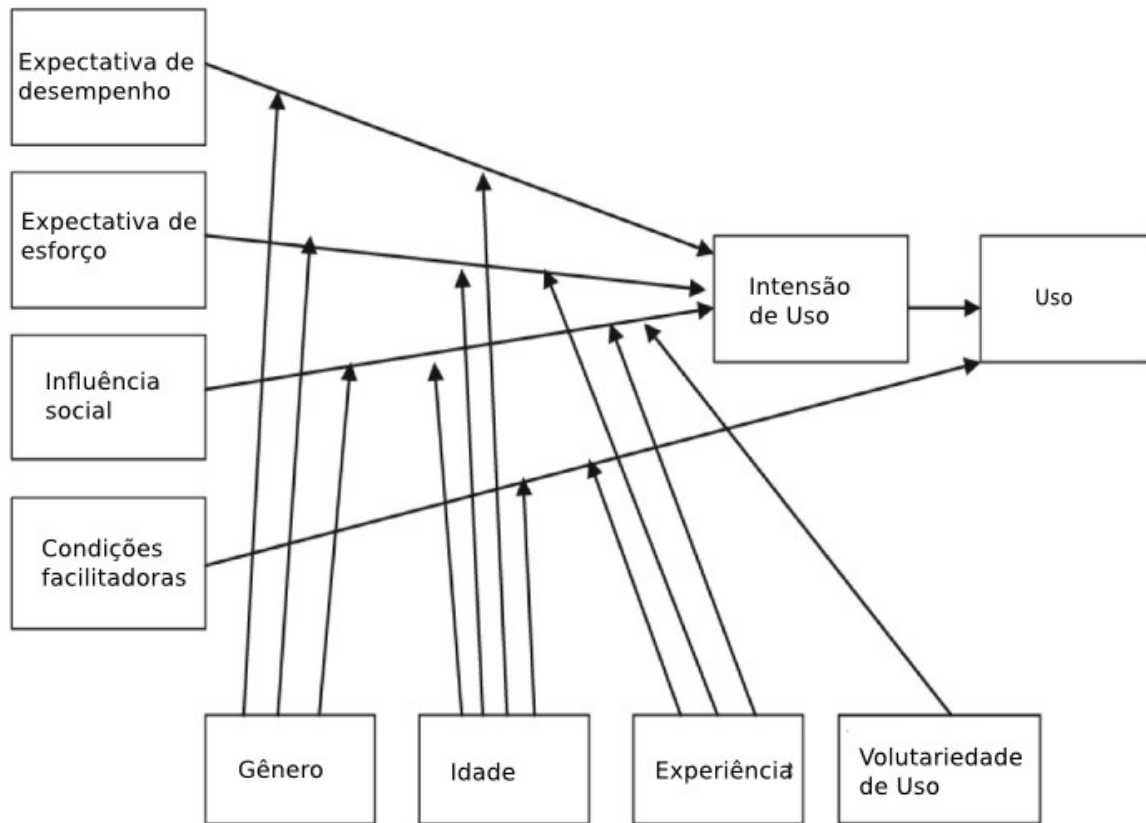


Figura 3 - Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia. Fonte: Adaptado de Venkatesh *et.al.* (2003).

Apenas o uso de uma nova tecnologia, não necessariamente significa que houve melhora no desempenho, na produtividade na eficiência e eficácia dos processos, conforme corroborá Venkatesh *et. al.* (2003), é necessário a efetiva utilização e aceitação pelos seus utilizadores. O UTAUT é um instrumento útil e eficiente para auxiliar gestores e organizações na avaliação de possibilidade de sucesso de uma nova tecnologia. Os resultados mostraram que o modelo consegue explicar 70% variância da Intensão de Uso e Uso efetivo das tecnologias.

Logo, é possível concluir que o modelo UTAUT é um dos melhores modelos que podem auxiliar gestores, organizações e empresas desenvolvedoras de software que necessitem de avaliar a possibilidade de sucesso de um novo produto ou de uma nova tecnologia, na compreensão dos fatores que podem determinar a aceitação e uso das mesmas.

### 2.3.3 TFF – Modelo de ajuste tecnologia-tarefa

O modelo de ajuste tecnologia-tarefa ou em inglês *Technology-Task Fit*, é um modelo proposto por Goodhue e Thompson (1995) que foca no ajuste da tecnologia à tarefa a ser executada. Existem casos em que a utilização não é voluntária, e o impacto da tecnologia da informação dependerá de como o indivíduo se adequará à tecnologia e não como a tecnologia se adequará a tarefa Goodhue e Thompson (1995).

O TTF foca entre a necessidade da tarefa e a funcionalidade disponibilizada pela tecnologia, ou seja, o quanto a tecnologia auxilia o indivíduo a fim de executar suas tarefas, Goodhue e Thompson (1995), Dishaw e Strong (1999). Uma tecnologia será usada somente se, as funcionalidades disponíveis para o usuário suportar suas atividades. Os usuários somente utilizarão tecnologias que os permitam a completar suas tarefas com melhores benefícios, GoodHue, (1995); Dishaw e Strong, (1999) .

O modelo TTF é constituído de quatro constructos: características da tarefa, funcionalidade da tecnologia, ajuste entre funcionalidades da tecnologia a tarefa, e tem como variáveis de saída: utilização da tecnologia. Conforme é apresentado na Figura 4, a tarefa afeta a utilização da tecnologia para uma determinada atividade/trabalho, moderada pela características da tecnologia. Portanto, o principal elemento do modelo TTF, é o constructo *Task-Technology Fit* que representa a capacidade de uma tecnologia suportar a tarefa do usuário, Goodhue e Thompson, (1995) .

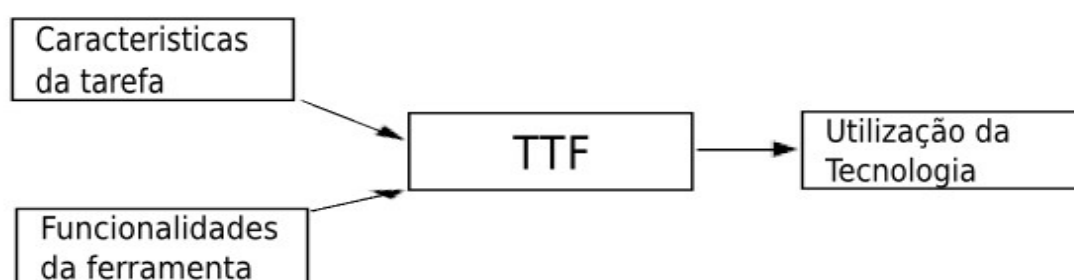


Figura 4 – Modelo básico TTF. Fonte: Adaptado de Dishaw e Strong (1999).

O modelo tem sido utilizado com sucesso em diferente contextos como por exemplo para prever a aceitação de sistema de apoio à decisão em grupo Zigurs *et. al.* (1999), para a adoção de sistema para auxílio na tomada de decisão de contabilidade Benford e Hunton (2000), para prever a intenção de compra de consumidores de *sites* de comércio eletrônico Klopping e Mckinney (2004), Löbller

*et. al.* (2010) e para prever uso de sistemas de educação a distância Lin e Wang (2012), Mouakket e Bettayeb (2015).

Existe na literatura pesquisadores que sugerem o uso de modelos combinados para melhor explicar a intenção de uso e o uso de sistemas de informação. Os autores Dishaw e Strong (1999) realizaram um trabalho com o objetivo verificar tal situação, se a combinação dos modelos TAM-TTF teriam um maior poder de explicação no comportamento de utilização de SI. Na referida pesquisa os autores concluíram que o TTF foi mais eficaz do que o TAM para prever o uso em tarefas relacionadas ao trabalho. No entanto, os resultados mostram que uma combinação de TTF e TAM em um modelo estendido é um modelo superior, do que se ambos os modelos fossem utilizados em separado.

Portanto, levando em consideração as observações dos autores acima e devido a natureza dos objetivos da pesquisa em avaliar a aceitação e uso do sistema de controle afastamento na visão dos usuários que o utilizam como parte de sua rotina de trabalho, ou seja, como uma ferramenta que os auxiliam em suas tarefas, optou pela adoção desse dois modelos TAM e TTF, para atingir os respectivos objetivos desta pesquisa.

## **2.4 O sistema de afastamento**

Com a expansão da educação superior por conta do Programa de Apoio a Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), que tem como principal objetivo ampliar o acesso e a permanência na educação superior, Reuni (2003). Houve um aumento no número de discentes, docentes e técnicos administrativos em todas as instituições de ensino superior do país ( IFES ) que participaram do programa de expansão, Brasil (2012).

Na UFMG não foi diferente, em novembro de 2015 a universidade contava com a população acadêmica de 48.849 alunos, 2929 docentes e 4299 servidores técnicos administrativos em educação (TAE), UFMG (2015). Diante do grande número de servidores e a crescente quantidade de informações e processos administrativos a serem gerenciados, torna-se essencial o uso de sistemas de informação, para auxiliar os servidores em suas tarefas e melhorar a eficiência dos serviços prestados.

Conforme já descrito na introdução o sistema de controle de afastamento se deve justamente a esse grande volume de informações relacionadas a afastamento que são realizados pelos servidores da universidade. Todo o fluxo do sistema de afastamento pode ser visualizado no apêndice A, bem



como todas as funções de cada usuário pode serem visualizadas do diagrama do apêndice B, por fim no apêndice C são apresentadas todas os perfis de usuários e suas respectivas funções dentro do sistema.

### **3. METODOLOGIA**

Segundo Dishaw, Strong e Bandy (2002), os dois modelos mais frequentemente utilizados para descrever a aceitação de um sistema de informação são os modelos TAM (Davis, 1989) e TTF (Goodhue, 1995). O Modelo TAM aborda dois construtos: a utilidade percebida e a facilidade de uso percebida, analisando como a percepção de utilidade e facilidade de uso influencia na intenção de uso de um sistema de informação e no desempenho do usuário. Já o modelo TTF está baseado no construto da capacidade do SI para apoiar uma tarefa, ou seja, busca identificar como a adequação entre características das tarefas dos usuários e da tecnologia pode influenciar positivamente no desempenho do usuário.

Segundo Gil (1999), método científico é um processo sistemático e formal que emprega procedimentos científicos para a descoberta de respostas. Tais respostas surgem de uma situação problemática e necessitam de tipos e métodos de pesquisa que passem confiança por parte do pesquisador para obtê-las. Portanto, será apresentado a seguir todos os aspectos referentes a metodologia de pesquisa desta dissertação, objetivo do estudo, procedimentos técnicos, técnicas de coleta e análise dos dados.

#### **3.1 Caracterização da pesquisa**

Esta pesquisa pode ser classificada com abordagem quantitativa, pois procura medir o grau em que algo está presente, o que nessa pesquisa significa medir o grau de aceitação do sistema de afastamento sob a percepção dos usuários que utilizam o sistema como parte de seu processo de trabalho.

Pode ser classificada como uma pesquisa descritiva e exploratória. Descritiva porque, procura descobrir quais situações, atitudes ou opiniões estão ocorrendo na população estudada, tendo por objetivo descobrir fatos Gil (1999). E exploratória pois tem a finalidade de desenvolver conceitos e ideias que visem à formulação de problemas mais precisos ou de hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores, Gil (1999).

### 3.2 Método de pesquisa

O método de pesquisa que será utilizado é a pesquisa tipo *survey* sendo definida por Pinsonneault e Kraemer (1993), como a maneira de coletar dados ou informações sobre particularidades, ações ou opiniões de um determinado grupo de pessoas, representantes de uma determinada população-alvo, por meio do instrumento questionário.

### 3.3 Unidade de Análise

#### 3.3.1 População

A população desta pesquisa será todos servidores que trabalham nos departamentos, seções e divisões que utilizam o sistema de afastamento da UFMG como parte de seu processo de trabalho. A Tabela 2, lista todos os perfis de usuários cadastrados no sistema com suas respectivas quantidades.

Quantidade	Perfil de acesso
171	SECRETÁRIA(O) DO DEPARTAMENTO
49	SEÇÃO DE PESSOAL
23	DIRETOR(A) DE UNIDADE/ORGÃO
21	SECRETÁRIA(O) DA DIRETORIA
20	VICE-DIRETOR(A) DE UNIDADE/ORGÃO
9	FUNCIONÁRIO - DLEG
4	FUNCIONÁRIO - CPPD
4	DIRETOR(A) DE DEPARTAMENTO
3	ADMINISTRADOR
2	FUNCIONÁRIO - DRH
2	FUNCIONÁRIO - DAAD
2	DIRETOR(A) - DLEG
1	VICE-REITOR(A)
1	VICE-PRESIDENTE - CPPD
1	VICE-DIRETOR(A) - DRH
1	VICE-DIRETOR(A) - DLEG
1	VICE DIRETOR(A) - DAAD
1	SUBCHEFE DE GABINETE
1	REITOR(A)
1	PRO-REITOR(A) - PRORH
1	PRO-REITOR(A)
1	PRESIDENTE - CPPD
1	FUNCIONÁRIO - DCAD
1	DIRETOR(A) - DCAD
1	DIRETOR(A) - DAP
1	DIRETOR(A) - DAAD
1	CHEFE DE GABINETE

Tabela 1 - Quantidade de usuários por perfil de acesso ao sistema de afastamento

Para chegar esta população foi realizada uma consulta no banco de dados do sistema que retornasse as quantidades de usuários cadastrados por perfil de acesso, sendo que o total correspondente foi de 325.

### 3.3.2 Amostra

Esta pesquisa escolhe o tipo de amostragem não probabilística e focalizada em grupos particulares. Devido a complexidade e a quantidades de serviços realizados em um mesmo departamento, divisão ou seção, a amostra corresponderá somente aqueles servidores que trabalham diretamente com o sistema de afastamentos, ou seja, o usuário deve trabalhar com o sistema diariamente como parte de seu processo de trabalho. Para identificação desses usuários será utilizado a base de dados do sistema. A Tabela 3 a seguir apresenta a quantidade de usuários da amostra.

<b>Quantidade</b>	<b>Perfil de acesso</b>
1	PRESIDENTE - CPPD
1	SUBCHEFE DE GABINETE
1	VICE-DIRETOR(A) - DLEG
1	DIRETOR(A) - DCAD
1	DIRETOR(A) - DAP
1	VICE-DIRETOR(A) - DAAD
1	DIRETOR(A) - DLEG
1	FUNCIONÁRIO - DCAD
1	VICE-PRESIDENTE - CPPD
2	FUNCIONÁRIO - CPPD
2	FUNCIONÁRIO - DAAD
2	DIRETOR(A) DE DEPARTAMENTO
3	ADMINISTRADOR
3	FUNCIONÁRIO - DLEG
9	SECRETÁRIA(O) DA DIRETORIA
14	DIRETOR(A) DE UNIDADE/ORGÃO
14	VICE-DIRETOR(A) DE UNIDADE/ORGÃO
20	SEÇÃO DE PESSOAL
119	SECRETÁRIA(O) DO DEPARTAMENTO

Tabela 2-Quantidade de usuários que efetivamente utilizam o sistema

Para chegar aos 191 usuários que efetivamente utilizam o sistema, foi realizada uma consulta no banco de dados considerando somente os usuário que acessaram o sistema no ano de 2016 e que realizaram suas atividades por meio do sistema.

Como o sistema ainda não foi oficializado, sendo sua utilização opcional de cada departamento, divisão ou seção, foram excluído da amostra, os locais que ainda não utilizam o sistema, pois, esses usuários não possuem familiaridade com o sistema suficiente para avaliar seu impacto.

Dentre a população listada, os perfis de usuários que atendem ao objetivo desta pesquisa são aqueles que mais fazem uso do sistema de afastamento em seu processo de trabalho. Logo, serão considerados somente os seguintes perfis de usuário para coleta de dados: SECRETÁRIA(O) DO DEPARTAMENTO, SEÇÃO DE PESSOAL, FUNCIONÁRIO – DLEG, DIRETOR(A) – DLEG, FUNCIONÁRIO – DAAD, VICE-DIRETOR(A) – DLEG, FUNCIONÁRIO – DCAD, DIRETOR(A) – DAAD, VICE DIRETOR(A) – DAAD, DIRETOR(A) – DCAD, FUNCIONÁRIO – CPPD, PRESIDENTE – CPPD, DIRETOR(A) DE UNIDADE/ORGÃO, VICE-DIRETOR(A) DE UNIDADE/ORGÃO, SECRETÁRIA(O) DA DIRETORIA e VICE-PRESIDENTE - CPPD. Totalizando 191 usuários a serem pesquisados.

### **3.4 Delimitação da pesquisa**

Este trabalho propõe analisar relação entre os fatores Experiência, Ajuste tarefa a tecnologia, facilidade de uso percebida, utilidade percebida, intenção de uso com o uso atual do sistema de controle de afastamento na Universidade Federal de Minas Gerais. As razões da escolha do sistema de afastamento para pesquisa neste trabalho são as seguintes:

1. facilidade de acesso e comunicação entre pesquisador e pesquisados
2. devido ao fato do sistema já está em produção desde 2013 e já constar com mais de 10.258 afastamentos registrados, o mesmo ainda não foi oficializado, fazendo desta pesquisa um importante feedback para os gestores sob percepção dos usuários em relação ao sistema.
3. a pesquisa permitirá encontrar pontos os positivos e os pontos que precisam ser melhorados, por meio dos fatores facilidade de uso, utilidade percebida e TTF.

### **3.5 Instrumento de Pesquisa**

Existem vários modelos que são reconhecidos, aplicados e testados na área de SI, Davis (1986), Venkatesh; Davis, (2000), Venkatesh et al., (2003), porém, no presente trabalho optou-se por trabalhar com variáveis que contemplam a relação entre a tecnologia e as tarefas executadas pelos usuários e o comportamento e as atitudes dos indivíduos em relação ao sistema de controle de afastamento da UFMG.

Segundo Dishaw e Strong (1999), a combinação dos modelos TAM e TTF, fornecem base teórica necessária para explorar fatores que explicam a utilização de sistemas. A integração desses modelos fornecem maior poder exploração do que os utilizando separadamente.

Apesar de ambos os modelos terem sido desenvolvidos para entender as escolhas dos usuários e avaliar aceitação de tecnologias, ambas, apresentam deficiências. No caso do TAM o problema está na falta de foco nas tarefas. Sistemas de informação são ferramenta por meio da qual os usuários realizam suas tarefas organizacionais. A falta de foco na tarefa, na avaliação de SI e sua aceitação contribui para os resultados controversos, Goodhue e Thompson (1995). Já no caso do TTF, sua deficiência é que ele não inclui explicitamente atitudes em relação à TI, o que é fator principal do TAM.

Considerando essa perspectivas de deficiência entre os modelos, Dishaw e Strong (1999), propõe e testam a combinação desses dois modelos, conforme pode ser visto na Figura 5, a fim responder a seguinte pergunta “Estender o modelo TAM com construções do modelo TTF fornecem resultados melhores e mais úteis do que utilizados separadamente?” Como resultado, conclui-se que o modelo integrado explica muito mais da variância na variável dependente, utilização, do que se fosse utilizados sozinho.

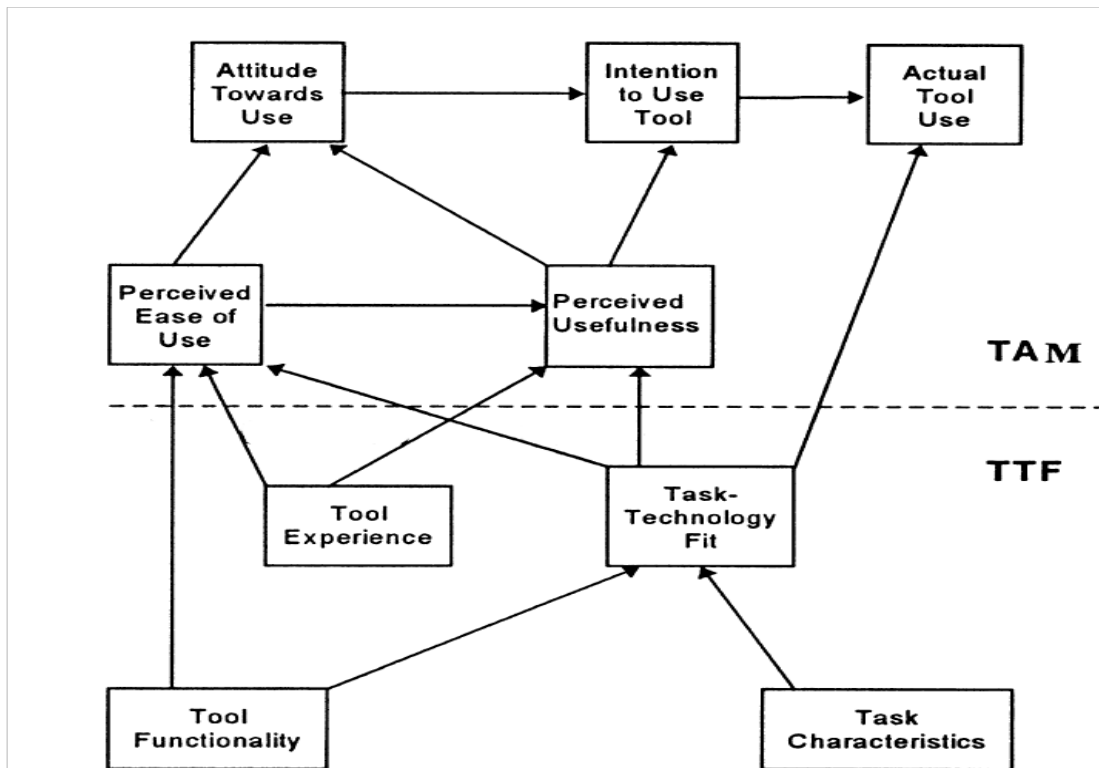


Figura 5 - Modelo TAM e TTF combinados. Fonte: Dishaw e Strong (1999)

Baseado nas argumentações, expostas acima e o alinhado com os objetivos desta pesquisa entende-se que os modelos TAM-TTF, fornecem melhor explicação na variância da aceitação de SI do que se os mesmos fossem utilizados sozinho. Portanto a Figura 6 apresenta o modelo combinado proposto para esta pesquisa. No item 3.5.1 são apresentadas as hipóteses para esta pesquisa. O questionário da pesquisa encontra-se no Anexo I.

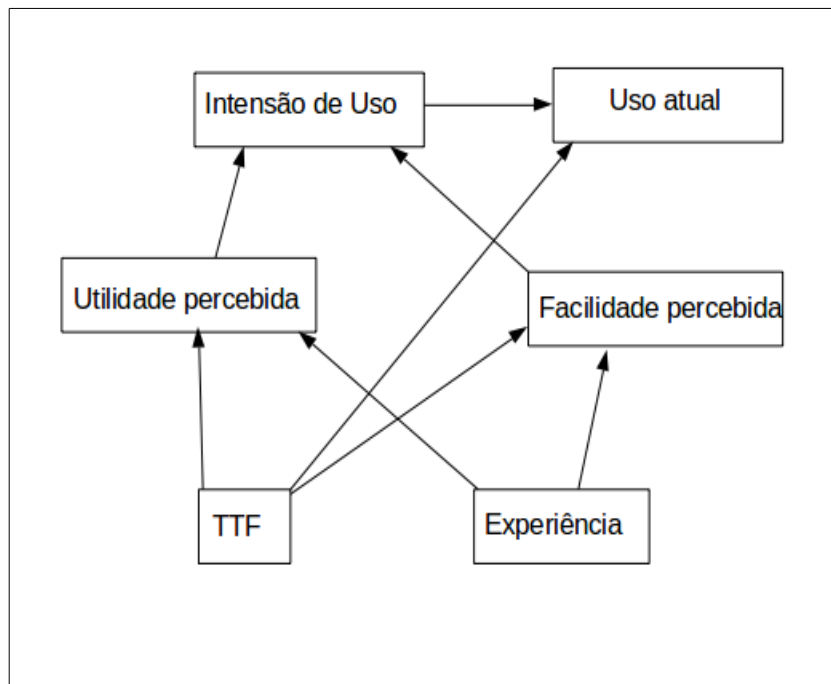


Figura 6 - Modelo proposto TAM e TTF combinados. Fonte: Criado pelo autor.

### 3.5.1 Hipóteses

- H1: TTF influencia positivamente a utilidade percebida.
- H2: TTF influencia positivamente a facilidade de uso percebida.
- H3: TTF influencia positivamente a intenção de uso atual.
- H4: A utilidade percebida influencia positivamente a intenção de uso.
- H5: A facilidade percebida influencia positivamente a intenção de uso.
- H6: A intenção de uso influencia positivamente o uso atual.
- H7: A experiência influencia positivamente a facilidade percebida.
- H8: A experiência influencia positivamente a utilidade percebida.

O questionário proposto utilizará de informações retiradas de pesquisas anteriores, Klopping e McKinney, 2004; Dishaw e Strong, 1999; Davis, 1989; Davis e Venkatesh, 1996. No questionário,

será utilizado perguntas do tipo escalonadas, com escala do tipo Likert, a qual exige que o entrevistado indique o seu grau de concordância ou de discordância em relação às afirmações dispostas Malhota (2001). Os valores da escala Likert variam de 1 (um) a 5 (cinco), sendo que o número 1 (um) representa a alternativa de menor concordância – discordo totalmente – e, consequentemente, o 5 (cinco) a de maior concordância – concordo totalmente.



#### **4. PLANO DA DISSERTAÇÃO**

A dissertação será dividida em capítulos, sempre seguindo uma sequência lógica para melhor compreensão do leitor. O capítulo um apresentará ao leitor a introdução, tema, a justificativa e os objetivos da pesquisa. No capítulo dois será realizada uma revisão bibliográfica que apresentará os diversos conceitos relacionados a pesquisa como: Sistemas de Informação, Governo Eletrônico, inovação no setor público e Modelos de aceitação de tecnologia. No capítulo três, será apresentado o contexto da pesquisa, ou seja, explicará sobre o processo de afastamento. No capítulo quatro, será apresentada a metodologia utilizada. No capítulo cinco, será apresentado os resultados da pesquisa. E, por fim no capítulo seis, será apresentada as considerações finais.

## 5. CRONOGRAMA

Etapas	Ano 2016									
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out
Levantamento de Referências	X	X								
Análise e Revisão de Material			X							
Leituras e Fichamento			X							
Redação Inicial			X	X						
Levantamento dos dados da pesquisa					X					
Análise dos dados						X	X			
Redação Final							X	X		
Revisão								X		
Apresentação e Defesa									X	
Entrega da versão final									X	

Tabela 3 – Cronograma

## REFERÊNCIAS

- AJZEN, I.; FISHBEIN, M. Attitudinal and normative variables as predictors of specific behavior. **Journal of Personality and Social Psychology**. v. 1, n. 27, p.41-57, 1973.
- AJZEN, I. The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*. v.2, n. 50, p.179-211, 1991.
- BABBIE, E. **Métodos de pesquisa de Survey**. Belo Horizonte: UFMG, 1999.
- BRASIL, Lei nº 8112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. **Palácio do Planalto**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8112cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8112cons.htm). Acesso em: 22 de fev. 2016.
- BRASIL, Decreto nº 8539, de 8 de outubro de 2015. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Palácio do Planalto**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm). Acesso em: 22 de fev. 2016.
- BRASIL, Decreto nº 1387, de 7 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o afastamento do País de servidores civis da Administração Pública Federal, e dá outras providências. **Palácio do Planalto**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D1387.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D1387.htm). Acesso em: 22 de fev. 2016.
- BRASIL. MCT. **Livro verde**. Ciência, tecnologia e inovação: desafio para a sociedade brasileira. SILVA, Cylon Gonçalves; MELO, Lúcia Carvalho Pinto (Coord.). Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia/Academia Brasileira de Ciências, 2001.
- BRASIL. Ministério da educação. **Análise sobre a Expansão das Universidades Federais 2003 a 2012**. Brasília, DF, 2012. 29p.
- BENFORD, T. L., HUNTON, J. E. Incorporating information technology considerations into an expanded model of judgment and decision making in accounting. **International Journal of Accounting Information Systems**, v. 1, n. 1, p.54-65, 2000.
- BOKHARI, Rahat. H. The relationship between system usage and user satisfaction: a meta-analysis. **Journal of Enterprise Information Management**, v. 18, n. 2, p. 211–234, 2005. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/17410390510579927#>>. Acesso em: 22 de fev. 2016.
- COMPEAU, Deborah; HIGGINS, Christopher. 1995. Computer Self Efficacy: Development of a Measure and Initial Test. **MIS Quarterly**, v. 19, n. 2, p. 189-211, 1995.
- COSTA FILHO, Bento A.; PIRES, P.J. Avaliação dos Fatores Relacionados na Formação do Índice de Prontidão à Tecnologia – TRI (Technology Readiness Index) como antecedentes do Modelo TAM (Technology Acceptance Model). **Anais do XXIX Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração (ENANPAD)**. Brasília, 2005. Disponível em:

<[http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad\\_2005/ADI/2005\\_ADIC2768.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2005/ADI/2005_ADIC2768.pdf)>. Acesso em: 22 de mar. 2016.

DAVIS, F. D. A technology acceptance model for empirically testing new end user information systems: theory and results. [S.l.]: Thesis (Doctoral) – MIT, 1986.

DAVIS, F. D.; Bagozzi, R. P.; Warshaw P. R. Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computer in the Workplace. **Journal of Applied Social Psychology**. v. 22, p. 1111-1132, 1992.

DAVIS, F. D. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, **MIS Quarterly**, v. 13, n. 3, p319-340, 1989.

DAVIS, F. D.; Bagozzi, R. P.; Warshaw P. R. User acceptance of computer technology: A Comparison of two Theoretical Models. **Management Science**, v. 35, n. 8, p. 982-1003, 1989.

DAVIS, F. D.; VENKATESH, V. A critical assessment of potential measurement biases in the technology acceptance model three experiment. **International Journal of Human-Computer Studies**, v. 45, n.1, p. 19-45, jul 1996.

DISHAW, M. T.; STRONG, D. M. Extending the technology acceptance model with task Self-Efficac technology fit constructs. **ACM SIGMIS Database**. v. 36 , p. 9-21, 1999.

DISHAW, M. T., STRONG, D. M., BANDY, D. B. Extending task technology fit with computer self-efficacy. **ACM SIGMIS Database**. v. 37, p. 96-197, 2002.

DIAS, G. A. Periódicos eletrônico: considerações relativas à aceitação deste recurso pelos usuários. **Ciência E Informação**, v. 31, n. 3, p. 18-25, 2002.

EGOVBR, 2000. **Programa de Governo Eletrônico Brasileiro**. Disponível em:<<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>>. Acesso em: 12 nov. 2015.

E-SERVICOS, 2007. **Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços** <http://www.governoeletronico.gov.br/anexos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos>. Acesso em: 12 nov. 2015.

FISHBEIN, M.; AJZEN, I. **Belief, attitude, intention and behavior: an introduction to theory and research**. Addison-Wesley, 1975, p. 578.

GANT, Diana B.; GANT, John P. Enhancing e-service delivery in state government. In: ABRAMSON, Mark A.; MORIN, Therese L. (Ed.) **E-Government 2003**. Lanham, Maryland; Rowman & Littlefield Publishers, 2003.

Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, W. (2003). Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model. **MIS Quarterly**, 27, p. 51-90.

GIL, Antônio. Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GOODHUE, D. L.. Understanding user evaluations of information systems. **Management Science**. v. 41, n. 12, p. 1827-1844, 1995.

GOODHUE D. L.; THOMPSON, R.L., Task-technology fit and individual performance, **MIS Quarterly**, p. 213-236, 1995.

HOLMES, Douglas. **E-Gov: E-business strategies for government**. London: N. Brealey, 2001. p. 330.

KALAKOTA, Ravi; ROBINSON, Marcia. **E-business**: estratégia para alcançar o sucesso digital. Editora Bookman, 2002.

KING, William R. and HE, Jun (2005) "Understanding the Role and Methods of Meta-Analysis in IS Research," **Communications of the Association for Information Systems**: Vol. 16, Article 32. Disponível em: <http://aisel.aisnet.org/cais/vol16/iss1/32>

KLOPPING, I. M.; MCKINNEY, E. Extending the technology acceptance model and the task-technology fit model to consumer e-commerce. **Information Technology, Learning and Performance Journal**, v. 22, n.1, 2004.

RAINER, R. Kelly, CEGIELSKI, Casey G. **Introdução a Sistemas de Informação**. Tradução: Daniel Vieira. 3ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. p. 8.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação: com internet**. Ed. LTC, 1999.

LEDERER, Albert L.; MAUPIN, Donna J. The technology acceptance model and the world wide Web. **Decision Support System** . Vol. 29, n. 3, p. 269-282, 2000.

LIN, Wen-Shan; WANG, Chun-Hsien ,Antecedences to continued intentions of adopting e-learning system in blended learning instruction: A contingency framework based on models of information system success and task-technology fit, **Computers & Education**, v. 58, n. 1, p 88-99, 2012.

LEGRIS, Paul; INGHAM, John ; COLLRETTE, Pierre. Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. **Information & Management**, vol.40, p.191-204, 2003.

LÖBLER, Mauri Leodir, VISENTINI , Monize Sâmara, FERREIRA, Ana Camila. Transversalidade entre cognição e sistemas de informação: um mapeamento dos principais periódicos internacionais. **Organizações & Sociedade**, vol. 18 n. 56, 2011.

LÖBLER, M. L.; BOBSIN, D.; VISENTINI, M. S.; VIEIRA, K. M. A percepção sobre a aceitação e o ajuste da tecnologia como determinantes do uso do comércio eletrônico como canal de compra. **Contextus - Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, v. 8, n. 2, p. 41-54, 2010.

MAÇADA, A. C. G *et al.* . Medindo a satisfação dos usuários de um sistema de apoio à decisão. **Anais do Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração**, Rio de Janeiro, RJ, 2000.

MAÇADA, A. C. G. **Impacto dos investimentos em tecnologia da informação nas variáveis estratégicas e na eficiência dos bancos brasileiros**. Tese (Doutorado em Administração) – PPGA,

Escola de Administração, UFRGS, Porto Alegre, 2001. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/1845/000310130.pdf?sequence=1>. Data de acesso: 01/12/2016.

MAHMOOD, M. A. How information technology resources affect organizational performance and productivity. **Information Resources Management Journal**, IGI Publishing, v.10 n. 1, p. 4-5, 1997.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MOORE, G. C.; BENBASAT, I. Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation, **Information System Research**. v. 2, p 192-222, 1991

MUYLDER, Cristiana Fernandes *et al.* Sistema de Informação e Inovação em Órgão Público de Minas Gerais: sistema de autorização de impressão de documentos fiscais. **TPA-Teoria e Prática em Administração**, v. 3, n. 2, p. 175-199, 2013.

OCDE, **Manual de Oslo: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação**. 3. ed. Paris: AOCD, 1997.

PINSONNEAULT, Alain; KRAEMER, Kenneth L. The impact of information technology on middle managers. **MIS Quarterly**.v. 17, n. 3, p. 271 - 292, setembro, 1993.

RODRIGUES, S. B.; Radamés De Sá, R. C.; OLIVEIRA, C. A. A. O impacto da informática no consumidor de serviços bancários. Natal: XII ENANPAD, v.1, 1988. p.347-374.

REUNI, 2003. **Reestruturação e Expansão das Universidades Federais**. Disponível em: <http://reuni.mec.gov.br/o-que-e-o-reuni>. Acesso em: 17 de abr. 2016.

TORKZADEH, G.; DOLL, W. J. The development of a tool for measuring the perceived impact of information technology on work. **Omega**, v. 27, p. 327 - 339, 1999.

SALEH, Amir Mostafa. **Adoção de tecnologia: Um estudo sobre o uso de software livre nas empresas**. Dissertação (Mestrado na Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

SCHERER, F. **Inovação na Prática: 15 programas de inovação para o setor público**. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/rede-de-blogs/inovacao-na-pratica/2014/10/21/15-programas-de-inovacao-para-o-setor-publico>. Data de acesso: 01/12/2015.

THOMPSON, Ronald L.; HIGGINS, Christopher A.; HOWELL, Jane M.. Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. **MIS Quarterly**. v. 15, p. 125-143, 1991.

TAYLOR, S.; TODD, P. A.; Assessing IT Usage: The Role of Prior Experience, **MIS Quarterly**, v. 19, p. 561-570, 1995a.

TAYLOR, S.; TODD, P. A.; Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing

Models, **Information Systems Research**, v. 6, p.144-176, 1995b.

SHORE, B. **Introduction to computer information systems**. New York : Dryden Press, 1989.

UFMG, Universidade Federal de Minas Gerais: **Conheça a UFMG**.Disponível em:

[https://www.ufmg.br/conheca/nu\\_index.shtml](https://www.ufmg.br/conheca/nu_index.shtml). Acessado em 10 de abr. 2015.

VALLERAND, R. J. "Toward a Hierarchical Model of Intrinsic and Extrinsic Motivation" in **Advances in Experimental Social Psychology**. Adademic Press, New Yourk, 1997, p. 271-360.

VENKATESH, V.; DAVIS, F. D. Theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies. **Management Science**, v. 46, n. 2, p.186-204, fev. 2000.

VENKATESH, V.; MORRIS, M.G.; DAVIS, G.B.; DAVIS, F.D. User Acceptance of Information technology: Toward a Unified View. **MIS Quarterly**, v. 27, n. 3, p. 425-478, set. 2003.

VESSEY, I. Cognitive Fit: a theory-based analysis of the graphs versus tables literature. **Decision Science**, v. 22, n. 2, p. 219-240, 1991.

ZIGURS, I., Buckland, B. K., Connolly, J. R., & Wilson, E. V. A test of task-technology fit theory for group support systems. **ACM SIGMIS Database**, v. 30, n. 3-4, p. 34-50, 1999.

## ANEXO I - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

A) Quantas horas por dia você utiliza o sistema de afastamento?

B) Quantos anos você utiliza o sistema de afastamento?

Código	Variável
<b>Utilidade percebida</b>	
1	Usar o sistema de afastamento permite-me realizar mais rapidamente as minhas tarefas
2	Usar o sistema de afastamento aumenta a minha produtividade.
3	O sistema de afastamento é importante e adiciona valor ao meu trabalho.
4	Usar o sistema de afastamento prejudica o meu desempenho no trabalho
5	Usar o sistema de afastamento facilita a realização do meu trabalho.
6	O sistema de afastamento é útil para as minhas tarefas
<b>Facilidade de uso percebida</b>	
7	Aprender a utilizar/operar o sistema de afastamento foi difícil para mim.
8	Foi necessário muito tempo para eu aprender a utilizar/operar o sistema de afastamento.
9	Eu frequentemente me confundo ao utilizar o sistema de afastamento.
10	Utilizar/operar o sistema de afastamento permite me tornar mais habilidoso.
11	A interação com o sistema de afastamento não exige muito esforço mental
12	Eu considero o sistema de afastamento fácil de usar.
<b>Intenção de uso</b>	
13	Eu acredito que é muito bom usar o sistema de afastamento, nas minhas tarefas, ao invés de métodos manuais.
14	Eu desejo usar o sistema de afastamento para as minhas tarefas em complementação aos métodos manuais.
15	É muito melhor para mim, usar o sistema de afastamento na realização das minhas tarefas ao invés dos métodos manuais.
16	Eu gosto de usar o sistema de afastamento para as minhas tarefas.
17	Minha intenção é utilizar o sistema de afastamento ao invés de métodos manuais para executar as minhas tarefas.



<b>Ajuste tarefa-tecnologia</b>	
18	Os dados do sistema de afastamento são apresentados em um nível de detalhamento suficiente para as minhas tarefas.
19	No sistema de afastamento, a informação é óbvia e fácil de encontrar.
20	Quando eu necessito do sistema de afastamento, eu fácil e rapidamente localizo a informação.
21	As informações que utilizo ou que eu gostaria de utilizar são exatas o suficiente para as minhas finalidades.
22	As informações são atuais o suficiente para as minhas finalidades.
23	As informações que eu necessito são apresentadas de forma que facilita a compreensão.
24	A informação é armazenada em diferentes formatos e é difícil saber qual usar eficazmente.
25	Eu facilmente encontro a definição exata dos dados necessários para realizar as minhas tarefas.
26	Os dados que eu necessito ou utilizo são confiáveis.
27	Eu facilmente consigo agregar dados ao sistema de afastamento ou comparar dados.

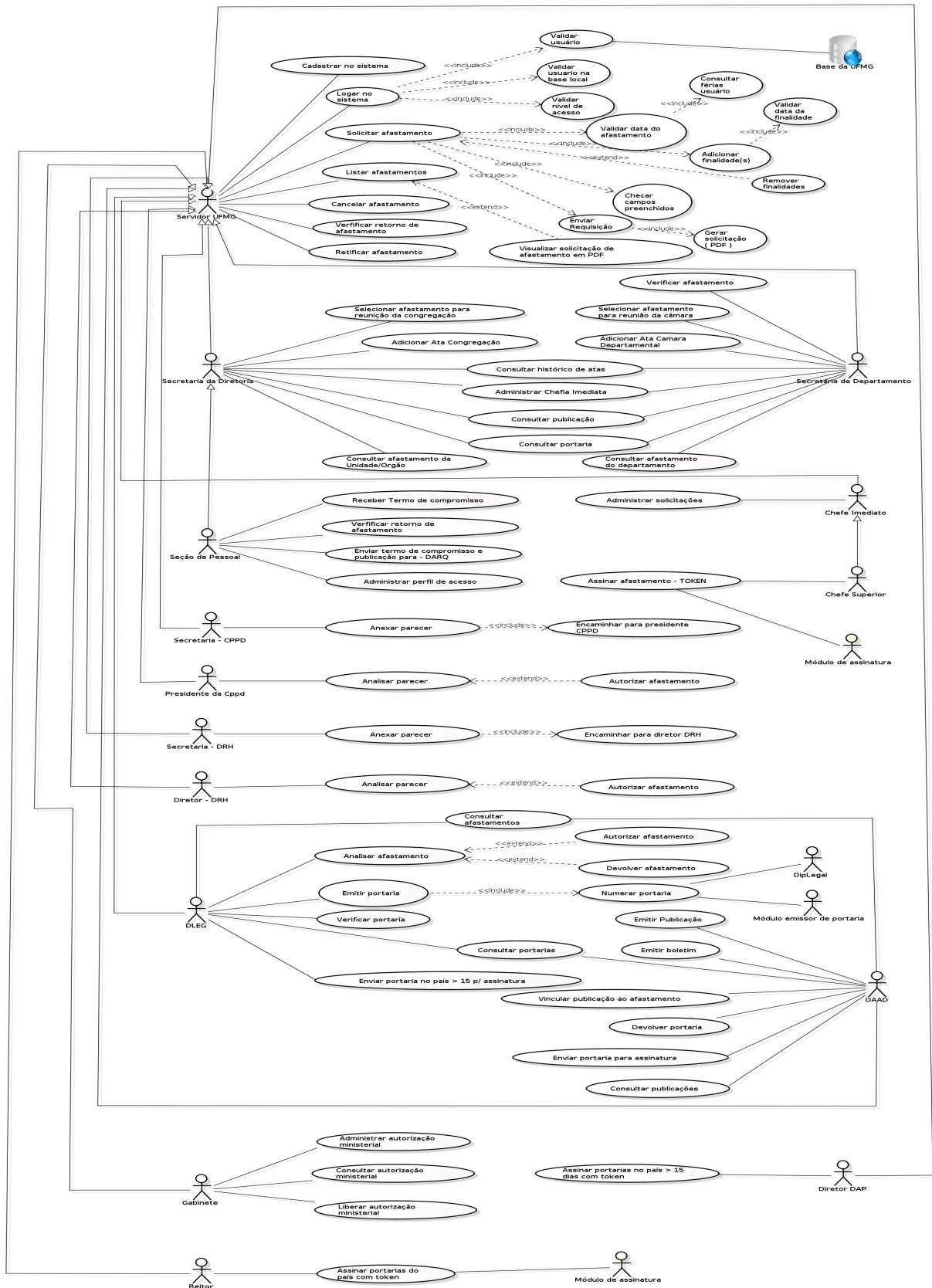
Diagrama de Fluxo de Trabalho (DFW) para o processo de Afastamento, dividido em swimlanes por departamento:

- Sistema:**
  - Valida tempo e local do afastamento.
  - Decisão: Se o prazo for adequado, prossegue para a solicitação; caso contrário, cancela o afastamento.
- Professor\_Funcionario:**
  - Solicita afastamento.
  - Altera afastamento (se necessário).
  - Cancela afastamento (se necessário).
- Seção de pessoal:**
  - Verifica se retorno foi preenchido.
  - Recebe e verifica termo de Compromisso.
  - Informa solicitante que falta a entrega do termo de compromisso.
  - Consulta afastamento da unidade.
  - Imprime e envia Termo de compromisso e publicação para arquivo - DARQ.
  - Verifica se retorno foi preenchido.
- Secretária de Dpto:**
  - Verifica solicitação de afastamento.
- Chefe Departamento:**
  - Verifica solicitação de afastamento.
- Diretor/Vice:**
  - Verifica Solicitação de Afastamento - (Com Token).
- CPPD/DRH:**
  - Analisa afastamento e registra parecer - SEC. CPPD.
  - Aprova parecer - PRES. CPPD.
  - Publica BOP da UFMG - DAAD.
- DAP:**
  - Emita e Numera Portaria - DLEG.
  - Verifica portaria DLEG.
  - Envia portaria para assinatura - DAAD.
  - Assina portaria - REITOR.
  - Verifica se Seção de Pessoal recebeu termo de compromisso.
  - Emite publicação DAAD.
  - Vincula arquivo da publicação ao afast. - DAAD.
  - Lança no SIAPÉ Afast. > 15 dias - DCAD.
  - Arquiva Termo e Publicação - DARQ.
- GABINETE\_REITORIA:**
  - Informa Autorização Ministerial.

Condições e Fluxos:

- Condição de Pré-condição:** Afastamento tem que ter sido finalizado.
- Decisões:**
  - Validação de prazo no Sistema.
  - Verificação de retorno preenchido na Seção de pessoal.
  - Verificação de autorização no Chefe Departamento e Diretor/Vice.
  - Verificação de parecer no CPPD/DRH.
  - Verificação de assinatura no DAP.
  - Verificação de recebimento do termo de compromisso no DAP.
- Fluxos:**
  - Se o prazo for adequado, o professor solicita o afastamento.
  - Se o retorno não foi preenchido, a seção de pessoal informa o solicitante.
  - Se não autorizado, o processo é recusado.
  - Se aprovado, a portaria é emitida e enviada para assinatura.
  - Se o termo de compromisso não foi recebido, a seção de pessoal consulta a unidade.
  - Se o termo de compromisso foi recebido, é publicado no BOP e arquivado.

## APÊNDICE B - Diagrama de contexto dos usuários e suas funções no sistema de afastamento



## APENDICE C – Perfil de usuário de suas definições

Perfil	Definição
Servidor_UFMG	Servidor da UFMG que deseja realizar solicitação de afastamento.
Secretária do departamento	Funcionário responsável por verificar se o dados do afastamentos estão corretos.
Secretária da diretoria	Funcionário que pode selecionar afastamentos para reunião da congregação, adicionar dados da ata e consultar afastamentos da unidade.
Seção de pessoal	Funcionário da seção de pessoal responsável por verificar afastamentos dos técnicos administrativos, checar se o retorno foi preenchido pelo solicitante e checar se o termo de compromisso foi entregue corretamente na seção de pessoa. Este ator também pode selecionar afastamentos para reunião da congregação, adicionar dados da ata e consultar afastamentos da unidade além de poder cadastrar chefes imediatos, superiores e cargos.
Chefe imediato	Funcionário que é responsável por aprovar o afastamento do seu subordinado.
Chefe superior	Funcionário responsável pela órgão ou unidade que efetivamente assinará a solicitação de afastamento do servidor.
Secretária - CPPD	Funcionário responsável por verificar o afastamento de professores e anexar o parecer ao afastamento.
Presidente - CPPD	Funcionário responsável por aprovar o parecer anexado pela secretária.
Secretária - DRH	Funcionário responsável por verificar o afastamento de técnicos administrativos e anexar o parecer ao afastamento.
Diretor - DRH	Funcionário responsável por aprovar o parecer anexado pela secretária.
DLEG	Funcionários da DLEG responsável por verificar as informações do afastamento, gerar portaria e quando for o caso encaminhar a portaria para assinatura da diretora do DAP.
Gabinete	Funcionário do gabinete responsável por administrar as autorizações ministerial e registrar para o afastamento quando for o caso de afastamento com ônus pela UFMG.
Reitor	Reitor da UFMG responsável por assinar as portarias de afastamentos do país.
DAAD	Funcionário do DAAD do DAP responsável gerar publicação, anexar arquivos de publicação, emitir boletim da UFMG e enviar afastamentos para assinatura do reitor.
Diretor DAP	Funcionário responsável por assinar as portarias de afastamento no país maior que quinze dias.